|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO:** | Técnico Servicios Públicos | ESTRATEGICO\_**X**\_ MISIONAL\_\_\_\_ APOYO\_\_\_SEGUIMIENTO Y CONTROL \_\_\_ |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** |  Brindar atención con calidad y oportunidad dando respuesta en los tiempos de ley establecidos a las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos, además de realizar apoyo y asesoría para la creación y/o renovación de los comités de Desarrollo y Control Social, igualmente mantener actualizada la información de los prestadores para realizar el cargue de la información al Sistema Único de información de la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión , política y objetivos de calidad enmarcados dentro del plan de desarrollo. |
| **LIDER DEL PROCESO** | Jefe de Proceso Técnico de Servicios Públicos |

| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDA**  | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso Planeación Estratégica | Proyectos MGA | **P** | Planifica los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y de infraestructura para la atención a la ciudadanía | Espacios de atención a los usuarios de servicios públicos. | Todos los procesos |
| Todos los procesos | Ciudadanía |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental(Súper Intendencia de Servicios Públicos) | Entidades gubernamentales del Orden Nacional y DepartamentalPrestadores de servicios públicos |
| Proceso Técnico de Servicios Públicos | Normatividad Aplicable. | Define lineamientos para dar respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanosActualiza y carga información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos, Ministerio de Vivienda, Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación | Derechos y deberes de los ciudadanos | Ciudadanía |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. | Lineamientos establecidos | Proceso Técnico Servicios Públicos |
| Superintendencia de Servicios Públicos | Requerimientos legales | **H** | Información requerida y cargada en el SUI | Superintendencia de Servicios Públicos |
| Ministerio de Vivienda | Ministerio de Vivienda |
| Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación | Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación |
| Ciudadanía | Documentación (Peticiones, Requerimientos de ley) | Radica y tramita solicitudes. | Solicitudes radicadas y tramitadas | Ciudadanía |
| Entidades Gubernamentales de Orden Nacional y Departamental | Información requerida por Superintendencia de Servicios Públicos | Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental |
| Derechos y deberes de los ciudadanos | Proceso Técnico de Servicios PúblicosPrestadores de servicios públicos |
| Proceso Técnico de Servicios Públicos |
| Ciudadanía | Requerimiento de ley para la creación y/o renovación de Comités de Desarrollo de Control Social- CDCS | Asesoría para la creación y/o renovación de los comités de desarrollo y control social  | Resolución expedida de inscripción y reconocimiento de la creación y/o renovación del CDCS | Usuarios de los servicios públicos domiciliariosPrestadores de servicios públicos |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental | Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental |
| Proceso Técnico de Servicios Públicos | Proceso Técnico de Servicios Públicos |
| Proceso de Planeación Estratégica | Solicitudes atendidas y tratadas Informe evaluación de satisfacción del servicio | **V** | Verifica el cargue de información a SUI y las evidencias de las asesorías para la creación y renovación de los Comités de Desarrollo y Control Social | Informes de revisión por procesos | Proceso Técnico de Servicios PúblicosSuperintendencia de Servicios Públicos |
| Proceso Técnico de Servicios Públicos | Verifica resultados del nivel de satisfacción del servicio | Informes entes de control | Proceso de Mejoramiento Continuo |
| Informe general de hallazgos generados en la prestación del servicio | Concejo Municipal , Oficina de Control Interno de Gestión) |
| Todos los procesos | Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental Ciudadanía |
| Proceso Técnico de Servicios Públicos Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de Control | Hallazgos generados por: • Indicadores del proceso medidos y analizados. • Uso de documentación del SIGC. • Servicios no conformes tratados. • Desempeño de indicadores • Informe de Revisión por proceso • Informes de auditoría internas/externas del SIGC. • Informes de auditorías de control interno y entes de control. • Resultado evaluación deDesempeño por dependencia. • Informes de revisión por la dirección. • Informe de Encuesta de Satisfacción. | **A** | Realiza tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Realiza tratamiento de producto no conforme | Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente. Productos/servicios no conformes tratados efectivamente. Planes de Mejoramiento Planes de mejoramiento planteados y/o actualizados. | Proceso Mejoramiento Continuo Proceso Técnico de Servicios Públicos Procesos de Control Interno de Gestión. Entidades Externas y/o Entes de Control. |
| **REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS** | **REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015** | **REQUISITOS MECI** |
| Ver Normograma F-MC-1000-238,37-020 del proceso. | 8. Operación8.1 Planificación y Control Operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio. | 1.2.1 Planes, programas y proyectos1.2.2 Modelo de operación por procesos1.2.5 Políticas de Operación  |
| **RIESGOS DEL PROCESO** | Ver Mapa de Riesgos de Gestión F-DPM-1210-238,37-013 MAPA RIESGOS y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Mapa de Riesgos de corrupción (página web www.bucaramanga.gov.co). |
| **RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO** | **Técnicos:** Equipos de Oficina, Computadores, impresoras y demás elementos de oficina. **Humanos:** Jefe de Oficina, administrativo, auxiliar administrativo y contratista (Profesional universitario). **Anexo 1:** Mapa detallado de proceso Gestión del servicio a la ciudadanía. |
| **CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** |
|  Ver Listado maestro de documentos código F-MC-1000-238,37-043 del Proceso. | **INDICADORES:** Ver tablero de Indicadores F-MC-1000-238,37-045 del Proceso. |
| **CONTROL DE CAMBIOS** |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES DEL CAMBIO** | **REVISADO POR** | **VERSIÓN** |
| 08/06/17 | Creación | Líder del proceso.Enlace de Calidad.Líder SIGC. | 0.0 |
| 07/11/18 | Se ajustó colocando la frase “en el proceso” en el texto del Normograma, en el de listado maestro y en el tablero de indicadores. Además, se eliminó donde hacía referencia a la norma NTC:GP 1000 la cual fue derogada por el decreto 1499 de septiembre de 2017, además se verificaron los requisitos de MECI. Por el tipo de cambio será revisado y aprobado por calidad y comunicado al proceso respectivo ya que no se ajustó nada referente al PHVA del proceso. | Representante de la DirecciónEnlace de CalidadLíder SIGC | 1.0 |
| 11/02/2021 | Se ajustó incluyendo dentro de los receptores de las salidas a los Prestadores de servicios públicos | Profesional de PTSPEnlace de Calidad. | 2.0 |